21065771 – Nguyễn Trương Thành Danh

Đỗ Minh Hào

CHƯƠNG TRÌNH XÂY DỰNG ỨNG DỤNG QUẢN LÍ KHÁCH SẠN

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG– V1.0

GIỚI THIỆU ỨNG DỤNG

Khi khách hàng có nhu cầu ở khách sạn thì khách hàng có thể liên hệ trực tiếp hoặc qua điện thoại với bộ phận tiếp tân khách sạn để tiến hành làm thủ tục đăng ký thuê phòng. Thủ tục đăng ký thuê bao gồm CCCD và cung cấp thêm thông tin cá nhân như số điện thoại, địa chỉ.

Khi khách hàng làm thủ tục đăng ký nhận phòng thì khách hàng chỉ cần xác nhận lại các thông tin đã cung cấp và bộ phận tiếp tân sẽ giữ lại các loại giấy và các văn bằng này cho đến khi khách hàng làm xong thủ tục trả phòng. Sau đó nhân viên tiếp tân sẽ kiểm tra lại tình trạng phòng để tiến hành giao phòng cho khách.

Trong thời gian ở khách sạn, khách hàng có thể sử dụng dịch vụ như thức ăn, các loại thức uống hoặc các loại dịch vụ khác. Các dịch vụ sẽ được cung cấp một danh sách, khi khách trả phòng khách phải thanh toán chi phí các dịch vụ đó nếu có sử dụng. Khi khách làm thủ tục trả phòng, nhân viên lễ tân sẽ kiểm tra lại tình trạng phòng, chính sách trả phòng, các dịch vụ đã sử dụng trong thời gian khách ở khách sạn. Sau đó sẽ tổng hợp lại và in ra hoá đơn tổng để khách thanh toán đồng thời sẽ trả lại giấy tờ tùy thân cho khách.

Khách sạn có nhiều loại phòng, tuỳ theo từng loại phòng mà có giá phòng và tiện nghi khác nhau. Mỗi tháng và sau mỗi năm khách sạn sẽ tiến hành tính công suất phòng theo: Thống kê theo doanh thu phòng. Khách sạn cần trích xuất họ tên, CCCD … hàng ngày nộp cho công an để họ tiện theo dõi về tình hình tạm trú - tạm vắng.

CẤU HÌNH PHẦN CỨNG - PHẦN MỀM

2.1 Phần cứng

Máy tính bao gồm có màn hình, chuột , bàn phím và CPU.

RAM tối thiểu 4GB nhưng cần đảm bảo về chất lượng tốc độ trong quá trình vận hành nên trang bị RAM từ 8GB trở lên.

Ổ SSD tối thiểu 125GB sẽ giúp cho việc tối ưu hóa khối lượng dữ liệu lớn của hệ thống quản lý bán vé tàu.

2.2 Phần mềm

- Máy tính hệ điều hành Windows, yêu cầu từ Windows 10 trở lên.

* Hệ thống CSDL SQL Server lưu trữ dữ liệu

CÁC CHỨC NĂNG CHÍNH

* Quản lý đăng ký thuê phòng: Khi khách đến thuê phòng, nhân viên tiếp tân phải ghi nhận lại các thông tin có liên quan đến khách theo quy định chung của khách sạn để tiện cho việc quản lý khách trong thời gian họ đăng ký thuê phòng .Tất cả các thông tin đăng ký thuê phòng đều được quản lý dựa trên họ tên khách đăng ký, ngày đến, ngày đi và số điện thọai liên lạc.
* Quản lý thông tin nhận phòng: Sau khi đã làm thủ tục đăng ký thuê phòng, khách thuê sẽ được nhân viên tiếp tân giao phòng và chính thức ghi nhận thời gian mà họ nhận phòng. Khách sạn sẽ quản lý những thông tin như số phòng nhận, họ tên người nhận phòng, ngày nhận, giờ nhận. Nếu đã đăng ký phòng trước thì thông tin nhận phòng phải đúng với thông tin đăng ký thuê phòng đã khai báo trước đó.
* Quản lý việc trả phòng: Khi khách thuê có ý muốn trả phòng thì nhân viên tiếp tân có nhiệm vụ kiểm tra lại phòng mà họ trả dựa trên thông tin nhận phòng và những dịch vụ mà họ sử dụng. Đồng thời phải lập hóa đơn cho tất cả những gì mà họ phải thanh toán. Việc trả phòng được khách sạn quản lý các thông tin sau: Số phòng trả, họ tên người trả, ngày trả, giờ trả (chính sách trả phòng).
* Tổng tiền = Tiền phòng + Tiền sử dụng dịch vụ + Thuế GTGT
* Quản lý thông tin phòng và loại phòng. Khách sạn sẽ có nhiều loại phòng, mỗi loại có nhiều phòng, mỗi phòng có nhiều trang thiết bị khác nhau. Vì vậy, các phòng của khách sạn phải được quản lý dựa vào số phòng, loại phòng, giá cơ bản; tiện nghi thì được quản lý theo: tên thiết bị, số lượng.
* CÁC HƯỚNG DẪN CHỨC NĂNG CHÍNH

**1. Quản lý đăng ký thuê phòng**

**Bước 1:** Khi khách đến, tiếp tân mở form **Đăng ký thuê phòng**.

**Bước 2:** Tiếp tân thu thập và ghi nhận:

* Họ tên khách hàng
* Ngày đến
* Ngày dự kiến đi
* Số điện thoại liên lạc

**Bước 3:** Tiếp tân lưu thông tin vào hệ thống quản lý.

**Lưu ý:** Mỗi đăng ký thuê phòng gắn liền với họ tên khách + số điện thoại để tra cứu sau này.

**2. Quản lý thông tin nhận phòng**

**Bước 1:** Sau khi đăng ký xong, tiếp tân giao phòng cho khách.

**Bước 2:** Ghi nhận chính xác vào hệ thống:

* Họ tên người nhận phòng
* Số phòng giao
* Ngày nhận phòng
* Giờ nhận phòng

**Bước 3:** Nếu khách đã đăng ký từ trước, đối chiếu thông tin nhận phòng với thông tin đã đăng ký để đảm bảo trùng khớp.

**Lưu ý:** Nếu giao phòng khác, cần cập nhật lại thông tin đăng ký.

**3. Quản lý việc trả phòng**

**Bước 1:** Khi khách muốn trả phòng, tiếp tân mở form **Trả phòng**.

**Bước 2:** Kiểm tra:

* Đúng số phòng mà khách đã nhận
* Các dịch vụ khách đã sử dụng trong thời gian lưu trú (mini bar, giặt ủi, thuê dịch vụ, v.v.)

**Bước 3:** Tính tổng tiền thanh toán:

* **Tiền phòng**: theo số ngày lưu trú × giá phòng
* **Tiền dịch vụ**: tổng phí sử dụng các dịch vụ phát sinh
* **Thuế GTGT**: tính trên tổng cộng (tùy theo quy định, thường 8% hoặc 10%)

**Công thức:**  
**Tổng tiền = Tiền phòng + Tiền dịch vụ + Thuế GTGT**

**Bước 4:** Lập hóa đơn và yêu cầu khách thanh toán.

**Bước 5:** Cập nhật tình trạng phòng về trạng thái **Phòng trống**.

**4. Quản lý thông tin phòng và loại phòng**

**Bước 1:** Quản lý các loại phòng trong khách sạn:

* Tên loại phòng (ví dụ: Deluxe, Superior, Suite)
* Giá cơ bản mỗi đêm

**Bước 2:** Quản lý từng phòng cụ thể:

* Số phòng (ví dụ: 101, 102, 201)
* Loại phòng (liên kết với bảng loại phòng)
* Trạng thái phòng (trống, đã đặt, đang ở, đang dọn)

**Bước 3:** Quản lý tiện nghi từng phòng:

* Danh sách thiết bị (ví dụ: TV, Máy lạnh, Tủ lạnh)
* Số lượng mỗi thiết bị

**Lưu ý:** Nếu phòng thay đổi thiết bị, cần cập nhật lại thông tin tiện nghi.